

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh keamanan, kemudahan, manfaat, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan pengguna, penelitian ini dilakukan di wilayah Kabupaten Gresik dengan sampel sejumlah 151 responden, dimana responden tersebut merupakan nasabah Bank BRI di kabupaten Gresik. Berdasarkan hasil yang telah diolah, diuji dan dianalisa yang dilakukan pada bab sebelumnya maka kesimpulan yang diperoleh sebagai berikut :

1. Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada masyarakat kabupaten Gresik yang telah menggunakan *mobile banking* BRI. Hal ini dikarenakan jika tingkat keamanan tinggi maka masyarakat akan merasa aman saat menggunakan *mobile banking* sehingga kepuasan pengguna pun akan meningkat.
2. Kemudahan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna pada masyarakat kabupaten Gresik yang telah menggunakan *mobile banking* BRI. Hal ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya tingkat kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, hal ini disebabkan bahwa meskipun masyarakat merasa sulit dalam mengoperasikannya maka akan tetap menggunakan

layanan *mobile banking*, sehingga pengaruh kemudahan tidak menunjukkan arah pengaruh yang signifikan.

3. Manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada masyarakat kabupaten Gresik yang telah menggunakan *mobile banking* BRI. Hal ini dikarenakan jika saat menggunakan *mobile banking* tingkat manfaat yang diperoleh pengguna tinggi maka tingkat kepuasan pengguna pun akan meningkat.
4. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada masyarakat kabupaten Gresik yang telah menggunakan *mobile banking* BRI. Hal ini dikarenakan jika saat menggunakan *mobile banking* kualitas pelayanan yang diberikan baik maka itu akan berdampak pada tingkat kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna.
5. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada masyarakat kabupaten Gresik yang telah menggunakan *mobile banking* BRI. Hal ini dikarenakan jika pengguna merasa puas saat menggunakan layanan *mobile banking* maka pengguna akan terus menggunakan layanan tersebut, sehingga pengguna juga bisa merekomendasikan *mobile banking* kepada kerabatnya.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan pada penelitian yang sudah dilakukan pada penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan. Keterbatasan dalam penelitian ini diantaranya adalah :

1. Terdapat kendala pada saat penyebaran kuesioner, yang dimana responden sangat susah untuk melakukan pengisian kuesioner dengan alasan sibuk dan ada beberapa responden menunda untuk melakukan pengisian sehingga menjadi lupa dan tidak mengisi kuesioner yang telah disebarkan.
2. Metode pengumpulan data yang dilakukan penelitian ini menggunakan kuesioner, dimana hal ini bisa memungkinkan data yang diperoleh bisa sebagai akibat adanya perbedaan persepsi antara peneliti dengan responden terhadap pernyataan yang diajukan sebagai variabel tidak terukur sempurna.
3. Hasil Perolehan jumlah responden tidak bisa hitung berapa yang tersebar dan berapa yang kembali, dikarenakan penyebaran kuesioner menggunakan link *google form*.

## **5.3 Saran**

Berdasarkan keterbatasan yang dimiliki dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan beberapa saran untuk penelitian selanjutnya sebagai bahan pertimbangan dengan topik yang sama yaitu :

1. Penelitian selanjutnya perlu melakukan penyebaran kuesioner secara fisik sehingga data yang diperoleh cepat dan tepat, dan tentunya tidak menunggu waktu yang lama untuk responden mengisi kuesioner tersebut.

2. Penelitian selanjutnya dapat menambah jumlah sampel dan memperluas populasi agar data yang dihasilkan lebih akurat.
3. Penelitian selanjutnya jika menggunakan penyebaran kuesioner secara fisik maka perlu dihitung data responden berapa yang disebar dan berapa data yang kembali.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, Organizati*, 179–211.
- Ajzen. (2005). Attitudes, Personality and Behavior. *New York. USA: Open University Press*.
- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan , Kemudahan Keamanan , dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia ( Studi Kasus BSI KCP Sumenep ). *1*, 70–89.
- Bahar, T., Tamin, O., Kusbiantoro, B. S., & Frazila, R. B. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Penggunaan Moda Angkutan Umum Informal (Studi Kasus Ojek Sepeda Motor). *Jurnal Simposium XII FSTPT*, 972-981.
- Bharti M. (2016). Journal of Internet Banking and Commerce Impact of Dimensions of Mobile Banking on User Satisfaction. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 21(1), 1–22. <http://www.icommercecentral.com>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982–1003. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- Eni Noviarmi. (2014). *Jurnal al-iqtishad, edisi : 10 vol. i tahun 2014. I*, 27–40.
- Erina, N. (2021). *PENGARUH KEMUDAHAN AKSES, KENYAMANAN, DAN KEAMANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk*.
- Fadhli, M., & Fachrudin, R. (2016). Pengaruh Persepsi Nasabah Atas Risiko, Kepercayaan, Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan

- Internet Banking. *JIMEK Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, 1(2), 269–276. <http://www.jim.unsiyah.ac.id/EKA/article/view/1302>
- Fernandes, H. P. (2014). *No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析* Title. 139.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0 untuk penelitian empiris. In *Partial Least Squares Path Modeling: Basic Concepts, Methodological Issues and Applications*.
- Hariansyah, F. A., Wardani, N. H., & Herlambang, A. D. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon. *Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(5), 9. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Iqbal, J., Heriyani, H., & Urrahmah, I. (2021). Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Global Financial Accounting Journal*, 5(2), 25. <https://doi.org/10.37253/gfa.v5i2.6001>
- Jaringan, D., Bank, K., Penukaran, K., Ri, U. P. K., Bank, N. K., Aceh, B. B., Aceh-safiatuddin, B. D., Mega, B., Kc, S., Btpn, B., & Aceh, B. (n.d.). *DAFTAR JARINGAN KANTOR BANK KOORDINATOR PENUKARAN UPK 75 RI* (Issue 1).
- Jen, W., Tu, R., & Lu, T. (2011). Managing passenger behavioral intention: An integrated framework for service quality, satisfaction, perceived value, and switching barriers. *Transportation*, 38(2), 321–342. <https://doi.org/10.1007/s11116-010-9306-9>
- Jogiyanto. (2007). No Title. *Sistem Informasi Keperilakuan*, Yogyakarta: Andi.
- Kholid, F. I., & Soemarso, E. D. (2018). Analisis Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Nasabah dan Kebermanfaatan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada PT Bank BNI Syariah KCP Magelang. *Jurnal Sains Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(2), 49–57.

<http://journal2.um.ac.id/index.php/ekobis/article/view/2164>

- kiran kaur. (n.d.). *Conceptual-Model-for-Customer-Loyalty. Antecedents of customer loyalty.*
- Kotler, P. (2005). No Title. *Manajemen Pemasaran.*
- Kotler, P., & Keller, L. K. (2009). No Title. *Manajemen Pemasaran.*
- kurniawan, & Puspitaningtyas. (2016). *Penelitian Kuantitatif, Metode Penelitian Kuantitatif.*
- Muslim Amin. (2016). Internet banking service quality and its implication on e-customer satisfaction and e-customer loyalty. *International Journal of Bank Marketing, 34*(1), 1–5.
- Nawang Sari, S., & Widiastuti, R. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Pada Pt Bank Dki – Depok). *Sebatik, 22*(2), 51–55. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v22i2.307>
- Oktovianus Sauw, Renny Mointi, A Syahrul Makkuradde, Sujatmiko, & Angdy Ayu Mustika. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada PT Bank Sulselbar Cabang Soppeng. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro, 6*(1), 39–53. <https://doi.org/10.56858/jmpkn.v6i1.91>
- Prawiramulia, G., & Telkom, U. (2014). *PENGARUH KUALITAS MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI ( Studi pada Pengguna Mandiri Mobile di Kota Bandung ) THE INFLUENCE OF MOBILE BANKING QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF BANK MANDIRI ( A Study on Mandiri Mobile Users in Bandung Ci. 1–8.*
- Radimor, L., & Nistor, C. V. (2014). comparing the original and the revised SSTQUAL scale among high-educated consumers in romania. *Procedia Economics and Finance.*
- Rambe, J. H., & Hasibuan, K. A. P. (2022). *Pengaruh Kemudahan dan Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syari'ah UIN Sumatera Utara. 3.*
- Rithmaya, C. L. (2016). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap,

- Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Bca Dalam Menggunakan Ininternet Banking. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, 16(1), 160. <https://doi.org/10.17970/jrem.16.160110.id>
- Salihu, A., Metin, H., Hajrizi, E., & Ahineti, M. (2019). The effect of security and ease of use on reducing the problems/deficiencies of electronic banking services. *IFAC-PapersOnLine*, 52(25), 159–163. <https://doi.org/10.1016/j.ifacol.2019.12.465>
- Saputro, W. J. (2020). *Pengaruh Faktor Kemudahan dan Faktor Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah DalamK Menggunakan Mobile Banking*. 1–93.
- Setiawan, H. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 20(3), 518–528. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v20i3.269>
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2021). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0*.
- Sofyan, Yamin, & Kurniawan, H. (2011). *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan partial Least Square Path Modeling*.
- Sugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D (Cetakan Ke 26). Bandung: CV Alfabeta, 1–334.
- Sulmi, A. A. K., Awaluddin, M., Gani, I., & Kara, M. (2021). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Alauddin Makassar). *Islamic Banking, Economic and Financial Journal*, 1(2), 59–73.
- Suparyanto dan Rosad (2015. (2020). 濟無No Title No Title No Title. *Suparyanto Dan Rosad (2015, 5(3), 248–253*.
- Susanti, E., & Parera, N. O. (2021). Loyalitas Nasabah Dari Kemudahan Penggunaan Mobile Banking. *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business*, 2(1), 39–48. <https://doi.org/10.52238/ideb.v2i1.37>
- Tjiptono, F. (2008). *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*.
- Wardhana, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking)



Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia. In *DeReMa (Development Research of Management) Jurnal Manajemen* (Vol. 10, Issue 2, pp. 273–284). <https://doi.org/10.19166/derema.v10i2.164>

Wasilah, H. (2016). Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Cabang Mataram. *Skripsi*, 16–17.

Wibowo, S. E., Ruswanti, E., Januarko, U., Ekonomi, F., Unggul, U. E., & Jeruk, K. (2013). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Pembelian Ulang Pada Toko Buku Gramedia Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi*, 56–64.

Zhou, Q., Lim, F. J., Yu, H., Xu, G., Ren, X., Liu, D., Wang, X., Mai, X., & Xu, H. (2021). A study on factors affecting service quality and loyalty intention in mobile banking. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 60(June 2020), 102424. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102424>